

Dienstverleningsdocument

Versie 12.7.0

Met dit Dienstverleningsdocument maken wij u wegwijs bij Kostons Assurantiën. Naast algemene informatie over ons kantoor vindt u hier informatie over onze dienstverlening, de beloning die wij ontvangen voor onze dienstverlening, onze klachtenregeling en over andere aspecten.

Wie zijn wij?

Kostons Assurantiën staat voor deskundig advies en goede service. Onze dienstverlening voldoet aan de eisen die de wetgeving aan financiële dienstverleners stelt en wij beschikken voor het verlenen van onderstaande diensten over een Wft-vergunning van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12004583.

Onze diensten

Wij bieden u deskundige en onafhankelijke advisering en bemiddeling op het gebied van schadeverzekeringen. Wij beschikken over de kennis, de expertise en de contacten met leveranciers van financiële producten die daarvoor nodig zijn. Indien nodig en wenselijk onderhouden wij namens u de contacten met de leveranciers van deze financiële producten.

Wat verwachten wij van u?

Om uw belangen optimaal te kunnen behartigen vragen wij u ons tijdig en volledig te informeren over alle zaken die in het kader van de door u te sluiten of afgesloten overeenkomst met aanbieders van belang zijn. Het gaat in het bijzonder om (wijzigingen in) informatie over uw persoonlijke of samenlevingssituatie (zoals: geboorte, samenwonen, huwelijk, echtscheiding, overlijden, verhuizing, etc.). Wij verwachten van u dat u ook zelf de stukken op juistheid controleert en ons daarover informeert.

Volledig onafhankelijk advies

Ons kantoor werkt met veel aanbieders voor het adviseren over en het bemiddelen in financiële producten. Wij baseren onze advisering en bemiddeling op uw wensen en behoeften, een gedegen analyse van de ruime keus aan producten én onze ervaringen met deze financiële instellingen. Op onze website kunt u een beknopt overzicht vinden van de financiële instellingen waar wij zaken mee doen.

Wij zijn volledig onafhankelijk, al sinds onze oprichting in 1971 heeft geen enkele financiële instelling een belang in ons bedrijf. Dit is voor ons een heel belangrijke voorwaarde om onafhankelijk te kunnen adviseren.

Hoe worden wij beloond?

Voor onze dienstverlening ontvangen wij provisie van de financiële instellingen waar uw financiële product wordt ondergebracht. Deze provisie dient ter dekking van de bedrijfskosten die wij maken om onze diensten te kunnen verlenen. Denkt u maar aan salarissen en kosten voor huisvesting, opleidingen, kwaliteitsborging, automatisering, communicatie, etc.

De provisie die wij ontvangen maakt onderdeel uit van de premie die door de aanbieder bij u in rekening worden gebracht. Met andere woorden: als u de premie aan de aanbieder heeft voldaan, heeft u ook betaald voor onze dienstverlening.

Indien er wordt afgeweken van het provisie-systeem wordt voorafgaande aan het advies hier overeenstemming over bereikt middels een getekende offerte voor de advies- en bemiddelingswerkzaamheden.

In geval van onderstaande producten varieert onze provisie voor:

Productgroep:	Doorlopende provisie
<i>Particuliere schadeverzekeringen</i>	<i>tussen de 0% en 23% van de premie inclusief assurantiebelasting</i>
<i>Zakelijke schadeverzekeringen</i>	<i>tussen de 0% en 23% van de premie inclusief assurantiebelasting</i>

De exacte provisie die wij voor bovengenoemde producten ontvangen hangt af van het door u gekozen product en de aanbieder. Gemiddeld ontvangen wij 17% van de premie inclusief assurantiebelasting.

Betalingen

Alle betalingen die u in verband met het gegeven advies aan de aanbieder(s) verschuldigd bent dient u rechtstreeks aan de aanbieder(s) te voldoen. U ontvangt daarvoor periodiek nota van de desbetreffende aanbieder, of de betalingen worden voldaan via automatische incasso.

Wij raden u aan deze betalingen tijdig te verrichten respectievelijk te zorgen voor voldoende saldo op uw betaalrekening. Achterstand in betaling levert later hogere inhaalbetalingen op, of mogelijk zelfs problemen met de aanbieder en/of de dekking van uw verzekering.

Onze kwaliteit

- Op de activiteiten van ons kantoor is de Wet op het financieel toezicht van toepassing. In dat kader dienen wij onze vakkennis op peil te houden.
- Wij streven ernaar u goed en zorgvuldig van dienst te zijn. Toch kan er wel eens wat fout gaan of een verschil van inzicht ontstaan. Voor die gevallen zijn wij toereikend verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.
- Uit hoofde van ons werk beschikken wij over gegevens van u. De privacy van uw persoonlijke gegevens is bij ons gewaarborgd aangezien wij uw gegevens behandelen conform de Wet bescherming persoonsgegevens.

Hoe kunt u ons bereiken?

U kunt ons bereiken per:

E-mail: info@kostons.nl

Telefoon: 043-3630228 (van 09.00u t/m 17.00u op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag).

Kantoorbezoek uitsluitend op afspraak.

Beëindiging van de relatie

U heeft het recht de relatie met ons kantoor te beëindigen op het door u gewenste moment, zonder opzegtermijn en zonder kosten. Indien er verzekeringen via ons kantoor zijn gesloten, kunt u de verzekeringsmaatschappij(en) verzoeken de lopende verzekeringen over te dragen naar een andere adviseur van uw keuze. Van onze kant zijn wij ook vrij de relatie met u te beëindigen. Ook in dat geval kunt u de verzekeraar(s) verzoeken uw bij ons lopende verzekeringen over te boeken naar een andere adviseur.

Klachtenregeling

Klachten over onze dienstverlening horen we graag direct van u. Met u kunnen wij dan nagaan hoe wij tot een oplossing kunnen komen.

Indien u niet tevreden bent over onze afwikkeling dan hebt u de mogelijkheid uw klacht binnen drie maanden voor te leggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële dienstverlening (Kifid). Voor het indienen van een klacht en/of uitleg over de klachtenregeling kunt u terecht op de website www.kifid.nl.

Algemene voorwaarden

Op onze dienstverlening zijn verder algemene voorwaarden van toepassing die aan dit dienstverleningsdocument zijn toegevoegd.

Algemene Voorwaarden Kostons Assurantiën

Artikel 1

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op en zijn van toepassing op de advisering over of de bemiddeling bij het sluiten van een financieel product (waaronder verzekeringen) en de daarbij te verwachten werkzaamheden van Kostons Assurantiën.

Artikel 2

Indien komt vast te staan, middels een gerechtelijke uitspraak dan wel middels een uitspraak van een binnen de branche gebruikelijk klachteninstituut, dat de consument schade heeft geleden door een fout, zijnde een toerekenbare tekortkoming, van Kostons Assurantiën die verband houdt met de advisering en/of bemiddeling in een door Kostons Assurantiën geadviseerd financieel product is Kostons Assurantiën slechts aansprakelijk tot maximaal de hoogte van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij aan Kostons Assurantiën wordt uitbetaald.

Artikel 3

Indien door de consument schade wordt geleden die verband houdt met onjuiste of onvolledige informatie door of namens de consument verstrekt is Kostons Assurantiën niet voor deze schade aansprakelijk. Consument erkent dat de dienstverlening vertraging kan ondervinden als gevolg van het niet tijdig, niet correct of niet volledig verschaffen van de benodigde informatie.

Artikel 4

Indien Kostons Assurantiën, bij de uitvoering van de werkzaamheden, een voor de consument (redelijkerwijs) kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Kostons Assurantiën daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing ontdekt. Indien de consument de vergissing, die hij heeft ontdekt of redelijkerwijs had dienen te ontdekken, nalaat bij Kostons Assurantiën te melden, is Kostons Assurantiën voor de schade niet aansprakelijk. De consument dient Kostons Assurantiën over eventueel relevante wijzigingen, die zich op enig moment in zijn persoonlijke situatie voordoen, en waarvan hij redelijkerwijs kan weten dat deze van invloed zijn op het advies, in te lichten.

Artikel 5

De aansprakelijkheid van Kostons Assurantiën voor indirecte schade zoals gevolgschade en gederfde winst is uitgesloten. Kostons Assurantiën is evenmin aansprakelijk voor tegenvallende beleggingsresultaten.

Artikel 6

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan als gevolg van een tekortkoming in gebruikte computer-programmatuur, tenzij en voor zover de leverancier van die computerprogrammatuur aansprakelijkheid jegens Kostons Assurantiën heeft aanvaard en de schade aan haar vergoed.

Artikel 7

Alle aanspraken tot vergoeding van schade vervallen na verloop van één jaar na het moment waarop de fout die aan de vordering ten grondslag wordt gelegd, werd ontdekt of redelijkerwijs had moeten worden ontdekt.

Artikel 8

De administratiekosten voor de 2^{de} betalingsherinnering bedragen € 20,-. Blijft betaling na de 2^{de} betalingsherinnering uit dan wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau.

Artikel 9

Op alle vorderingen is Nederlands recht van toepassing. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Kostons Assurantiën en haar contactpartij.